

**nr post. 1/TP/Adm/2023****Załącznik nr 4 do SWZ**

## Opis Przedmiotu Zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest sukcesywne świadczenie usług w zakresie rezerwacji, sprzedaży i dostarczania biletów lotniczych na potrzeby IMP PAN.

1. Usługa rezerwacji, sprzedaży i dostarczenie krajowych i międzynarodowych biletów lotniczych na potrzeby IMP PAN.
2. Zamawiający określa szacunkową wartość zakupu biletów lotniczych w okresie 24 m-cy na kwotę brutto – 620 000,00 PLN
3. Zamawiający w 2019 roku nabył:  
ok. 40 przelotów krajowych,  
ok. 200 przelotów międzynarodowych  
Ze względu na okres pandemii zamawiający podał dane z okresu wcześniejszego który powinien bardziej odzwierciedlać potrzeby zamawiającego.
4. Zamawiający korzystał z przewoźników takich jak: LOT, Lufthansa, SAS, innych liniowych przewoźników oraz przewoźników nisko kosztowych np. Wizzair.
5. Zamawiający przewiduje, że w okresie trwania umowy nabędzie około:  
70 biletów krajowych  
300 biletów międzynarodowych.
6. Ilości poszczególnych rezerwacji zostały podane szacunkowo dla potrzeb porównania ofert i nie są wiążące dla Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie prawo do niezrealizowania przedmiotu umowy w całości, to jest we wskazanych liczbach i kierunkach, bez konieczności zmiany umowy. Wykonawcy w takim przypadku nie będzie przysługiwać roszczenie z tego tytułu. Ostateczne wynagrodzenie Wykonawcy zależne będzie od ilości biletów lotniczych w okresie trwania umowy i określone zostanie na podstawie cen jednostkowych ustalonych w oparciu o ofertę złożoną przez Wykonawcę.
7. Wykonawca winien posiadać certyfikat przynależności IATA lub ważne świadectwo akredytacji IATA uprawniające do usługi w zakresie agencji sprzedaży pasażerskiej IATA.
8. Zamawiający wymaga terminu realizacji sukcesywnie w ciągu 24 m-cy od dnia podpisania umowy.
9. Zakres usług będących przedmiotem zamówienia obejmuje:
  - 9.1. Rezerwację i sprzedaż biletów lotniczych na trasach krajowych i międzynarodowych, w klasach zalecanych przez Zamawiającego według obowiązujących taryf określonych przez przewoźników (również tzw. "tanych przewoźników") z uwzględnieniem najbardziej korzystnych taryf i tras oraz doradztwo w zakresie wszelkich zmian w czasie trwania podróży.
  - 9.2. Przedstawianie Zamawiającemu najkorzystniejszych, dostępnych na rynku (w tym również „**tanych przewoźników**”), ofert na zakup biletów lotniczych, każdorazowo z podaniem nazwy linii lotniczych,



typu biletu, trasy i czasu podróży. Oferty powinny zawierać również informacje o dopuszczalnym bagażu rejestrowanym, z limitami bagażu jakie przewidują dane linie lotnicze.

9.3. Sprzedaż biletów najtańszych na rynku na danej trasie (uwzględniając również ewentualne promocje i zniżki, w tym uzyskane przez zamawiającego oraz tzw. „**tanich przewoźników**”), z uwzględnieniem klasy i typu biletu, warunków podróży określonych przez Zamawiającego, bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych i najkrótszych połączeń na danej trasie;

9.4. Dostęp do wszystkich taryf i promocji IATA oraz promocji własnych poszczególnych linii lotniczych ( m.in. Lot, Lufthansa, SAS, Air France i inne).

9.5. Przekazanie Zamawiającemu wszelkich informacji dotyczących kosztów m.in: rezygnacji z zakupionych biletów, zmiany nazwiska na bilecie, zmiany terminu wylotu, kosztów dodatkowego bagażu u oferowanych przez Wykonawcę przewoźników.

9.6. Zorganizowanie i zabezpieczenie kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych (dot. wszelkiego rodzaju opłat- np. lotniskowych, podatków itp.).

9.7. Doradztwo w zakresie zmian w czasie trwania podróży oraz podanie informacji o tym, jak przesunięcie terminu wyjazdu (*zmiana godziny* oraz dnia wylotu czy powrotu o jeden dzień) wpłynie na zmianę ceny biletu lotniczego.

9.8. Wykonawca zobowiązuje się do przejęcia obowiązków dotyczących składania odwołań i reklamacji do linii lotniczych, a zwłaszcza do reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dot. przewozów realizowanych na podstawie rezerwacji i zakupów dokonywanych u Wykonawcy, w szczególności w przypadku zwrotu biletów nie wykorzystanych z winy przewoźnika lub ze względów losowych.

9.9. Wykonawca zobowiązuje się do zagwarantowania, bez naliczania dodatkowych kosztów obsługi, w przypadkach losowego przedłużenia czasu podróży, odwołania rejsu itp. pomocy organizacyjnej dla osób delegowanych przez Zamawiającego związanej z bezgotówkowym uzyskaniem noclegu, zmiana biletu lotniczego itp.

9.10. Informowanie o promocjach linii lotniczych i prowadzenie programów lojalnościowych w imieniu klienta (Miles and More, Flying Blue, Executive Club, Partner Plus Benefit i inne).

9.11. W przypadku zaistnienia potrzeby i na prośbę Zamawiającego, zapewnienie bez kosztowej pomocy w korzystaniu z innych usług turystycznych tj. wynajem samochodów, rezerwacja hoteli, itp.;

#### **10. Warunki realizacji:**

10.1. Wykonawca umożliwi składanie Zamówień zarówno z poziomu dedykowanego systemu, znajdującego się pod adresem internetowym, aplikacji mobilnej, jak również pocztą elektroniczną oraz telefonicznie.

Wykonawca udostępni Zamawiającemu panel rezerwacyjny dla firm w celu dokonywania **rezerwacji online samodzielnie** przez upoważnionych pracowników Zamawiającego. Panel musi gwarantować dostęp (z indywidualnymi kontami/kluczami pozwalającymi zidentyfikować osobę i jednostkę organizacyjną) dla wszystkich pracowników Zamawiającego do dokonywania rezerwacji lotów. Panel musi umożliwiać rezerwację biletów również tzw. tanich przewoźników. Dostępność do panelu 7 dni w tygodniu przez 24 godziny na dobę. Panel musi zapewniać również dostęp wyznaczonym pracownikom Zamawiającego do danych dotyczących realizacji przedmiotu zamówienia: m.in. ilości zarezerwowanych i sprzedanych biletów z poszczególnych jednostek organizacyjnych, kwoty, trasy przelotu oraz nazwiska osób, dla których wystawiane były bilety. Niezwłocznie po podpisaniu umowy Wykonawca bezpłatnie przeszkoli (w siedzibie Zamawiającego) upoważnionych pracowników Zamawiającego z obsługi panelu rezerwacyjnego, zasad dokonywania rezerwacji, taryf przewoźników itp.

10.2. Wykonawca zapewni (oprócz panelu rezerwacyjnego) obsługę w zakresie rezerwacji, sprzedaży i innych usług opisanych w **pkt 9-9.11.** przez min. 2 osoby z dysponujące 2 osobnymi numerami

telefonów (połączenia taryfikowane jak za połączenia lokalne lub międzystrefowe) oraz adresami mailowymi. Wykonawca zapewni obsługę Zamawiającego 7 dni w tygodniu (poniedziałek – piątek w godzinach 8: 00 - 16: 00, sobota, niedziela 10.00-15.00) umożliwiając założenie rezerwacji lub dokonanie zmian w rezerwacji i wykup biletu oraz prowadzenie ewentualnych spraw reklamacyjnych.

W takim przypadku:

- a) po złożeniu zapotrzebowania, Wykonawca w ciągu 2 godzin (w przypadku zapytania o lot w terminie do 7 dni od dnia składania zamówienia) lub 3 godzin (w pozostałych przypadkach) od momentu jego otrzymania, przedstawi Zamawiającemu ofertę, w której zawarte będą do wyboru co najmniej 3 warianty przelotów (z zastrzeżeniem, że złożenie zapotrzebowania będzie najpóźniej na 2 lub 3 godziny przed zamknięciem biura Wykonawcy – dla każdego przypadku osobno). Zamawiający wybiera wariant przelotu i zgłasza Wykonawcy (telefonicznie, elektronicznie, faksem), potrzebę rezerwacji miejsca podając: dane pasażera, termin podróży, klasę podróży, taryfę, miejsce wylotu i przylotu, ewentualne dodatkowe wymagania, a Wykonawca na tej podstawie dokonuje wstępnej rezerwacji miejsc.
- b) Wykonawca potwierdza Zamawiającemu wstępną rezerwację (elektronicznie lub faksem) z podaniem w szczególności: miejsca oraz terminu wylotu oraz przylotu, klasy podróży, kosztu przelotu, dopuszczalnego bagażu rejestrowego, ewentualnych dodatkowych opłat za bagaż.
- c) Wykonawca zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań umożliwiających taką organizację trasy podróży, która zapewni najkrótsze połączenia, bezkolizyjną realizację połączeń wieloetapowych gwarantujących terminowe przybycie do miejsca docelowego.
- d) Zamawiający wybierze z przedstawionych przez Wykonawcę wariantów najkorzystniejsze dla siebie połączenie po czym potwierdzi drogą mailową (skan) lub faxem złożoną rezerwację (z podpisem osoby upoważnionej w danej jednostce do wydatkowania pieniędzy) i zobowiązuje Wykonawcę do wystawienia biletu.

10.3. Wykonawca zapewni (dla przypadków wymagających natychmiastowej interwencji) dostęp 24 godz. na dobę 7 dni w tygodniu do Helpdesku (Hotline) w języku polskim, obsługiwanego przez osobę posiadającą dostęp do systemu rezerwacyjnego i wystawionych biletów.

10.4. Zamawiającemu przysługuje prawo porównywania cen biletów lotniczych oferowanych przez Wykonawcę z cenami biletów lotniczych oferowanych przez inne biura lub przez przewoźników w sprzedaży bezpośredniej, w tym przez Internet. W przypadku stwierdzenia niekorzystnej różnicy w cenie biletu oferowanego przez Wykonawcę w stosunku do ceny biletu oferowanego przez inne biuro lub przez przewoźnika (bilet droższy u Wykonawcy) – Zamawiający ma prawo żądać od Wykonawcy realizacji zamówienia po korzystniejszej cenie.

10.5. Dostawa biletów (w wersji elektronicznej bądź, w przypadku braku takiej możliwości- w wersji papierowej) musi nastąpić nie później niż w ciągu 24 godzin (lub innym uzgodnionym terminie) od momentu potwierdzenia rezerwacji i wystawienia biletu pod wskazany przez Zamawiającego adres e-mailowy lub pocztowy (możliwość odbioru biletu również poza granicami Polski).

10.6. W sytuacjach niedających się wcześniej przewidzieć Zamawiający może: odwołać rezerwację, zmienić trasę lub termin podróży przed planowanym odlotem. Jeżeli zmiana trasy i rezerwacji wiązać się będzie z koniecznością rekalkulacji ceny biletu, Zamawiający zobowiązuje się do wyrównania udokumentowanej różnicy w cenie, zgodnie z cennikami poszczególnych linii lotniczych. Poza różnicą w cenie, Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat i nie przysługuje mu dodatkowe wynagrodzenie.

10.7. Dokonywanie płatności za bilety ze środków własnych Wykonawcy (z możliwością korzystania na ewentualne życzenie Zamawiającego z karty BTA) do czasu dokonania przez Zamawiającego płatności za faktury (wraz z wydrukowanym zamówieniem usługi).

10.8. Dostarczanie faktur za poszczególne zamówienia do siedziby zamawiającego oraz prowadzenie spraw reklamacyjnych IMP PAN u przewoźnika. Zamawiający będzie wymagać faktur raz na 2 tygodnie.

10.9. Każdorazowo w dniu wykupu biletu informowanie drogą telefoniczną i elektronicznie Zamawiającego, że tego dnia upływa termin rezerwacji.

10.10. Każdorazowe informowanie Zamawiającego telefonicznie i drogą elektroniczną nt. zmiany warunków rezerwacji (np. ceny biletu, zmiany godziny lotu, odwołanie lotu) i warunków realizacji usługi (zmiana godziny wylotu, odwołanie lotu i inne).

10.11. Zapewnienie możliwości bezkosztowego zwrotu biletu w dniu jego wykupu.

10.12. W przypadku zwrotu biletu z powodu odwołania wyjazdu, Wykonawca zwraca Zamawiającemu tę część zapłaconej kwoty, która pozostanie po potrąceniu kosztów, zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy. Zwrot tych kosztów powinien nastąpić w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu, na podstawie faktury korygującej.

10.13. Wykonawca i Zamawiający wyznaczają osoby uprawnione do wzajemnych kontaktów w sprawach będących przedmiotem zamówienia.

10.14. Termin płatności – 14 dni od dnia otrzymania faktury przez Zamawiającego.